COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

REPORT

Office of the Commissioner of Official Languages
110 O'Connor Street
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

HORIZONTAL LANGUAGE AUDIT
LANGUAGE OF WORK
IN THE FEDERAL ADMINISTRATION
IN NEW BRUNSWICK

SEPTEMBER 1989

90-06433/

HORIZONTAL LANGUAGE AUDIT

LANGUAGE OF WORK

IN THE FEDERAL ADMINISTRATION

IN NEW BRUNSWICK

SEPTEMBER 1989

TABLE OF CONTENTS

	Page
Summary	
Background	1
Purpose of the Study	2
Methodology	3
Scope of the Study	4
Results	4
1. Language group	5
2. Linguistic work environment	6
3. Language skills	7
4. The key role of supervisors	8
5. Obstacles and solutions	9
Conclusion	12

LANGUAGE OF WORK
IN THE FEDERAL ADMINISTRATION
IN NEW BRUNSWICK

SUMMARY

In 1987, the Office conducted a language of work survey of federal public servants in New Brunswick to determine the degree to which public servants were able to work in the official language of their choice and to identify factors likely to influence their decision to use English or French in the workplace.

The five-part survey questionnaire was sent out to 2,853 public servants in bilingual positions. Of the 81% who responded, 1,495 were Francophones and 821 Anglophones.

Results

By language group

Forty-seven percent of Francophones replied in English and 1% of Anglophones did so in French. Fourteen percent of respondents said they had switched from French as mother tongue to English as first official language, and 1% reported a similar switch from English to French.

Both groups reported progress in mastering their second language. Nearly 50% of Francophone respondents reported progress to the detriment of their first language, as compared to 10% of the Anglophones. Both groups also agreed that, in a mixed linguistic

environment, English prevails, even where there is a high percentage of Francophones.

Linguistic work environment

Forty-nine percent of Anglophones reported that they can speak French with difficulty or not at all (compared to 3% of Francophones, in relation to English). Approximately one-third of the Anglophones with whom Francophones have to deal outside the immediate work environment are unilingual.

Language skills

Language test results showed that 62.5% of Francophones have an advanced knowledge of their second language, compared to 29% of Anglophones. On the basis of self-assessment, 71% of the Francophones reported they can speak their second language fluently, compared to 17% of Anglophones.

Role of supervisors

Seventy percent of respondents said they speak to Francophone supervisors in French, while only 15% use French if the supervisor is a bilingual Anglophone.

Obstacles

Francophones listed twice as many organizational obstacles as Anglophones. The use of one's first language at meetings was ranked first by Francophones and close to last by Anglophones; the inadequacy of second language training was ranked first by Anglophones but lower by Francophones; the unilingualism of supervisors was ranked second by the

members of both groups. Other obstacles cited by both groups included the first language of supervisors, unilingual persons in bilingual positions, unilingual work instruments and the inadequate French skills of Anglophones.

Francophones also listed at least twice as many personal obstacles as Anglophones. More Francophones than Anglophones are accustomed to working in their second language and tend to use the language of their supervisor when it is their second language.

Solutions

Possible solutions proposed by both groups included: meetings attended by members of both groups should be chaired by a bilingual person who should ensure that French can be used as much as English; work instruments (manuals, software, etc.) should always be available simultaneously in both languages; courses geared toward receptive skills in the second language (reading, understanding) should be generally available; bilingual employees and supervisors should be evaluated on the basis of the degree to which they actually use both languages; and the language of work rights of employees should be clearly explained to them.

Additional proposals based on respondents' personal, practical or professional experience included: a greater number of Francophone middle managers should receive training to facilitate their access to positions of authority; and the language of work policy should contain provisions concerning the responsibilities of supervisors as well as training for supervisors who may need it to carry out their managerial duties.

LANGUAGE OF WORK
IN THE FEDERAL ADMINISTRATION
IN NEW BRUNSWICK

BACKGROUND

A major feature of the federal official languages policy is the recognition of the right of public servants, in certain areas of the country and subject to certain conditions, to choose their language of work.

In the past 30 years or so, this right has been recognized in various ways. The Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism (1960-65), a speech by Prime Minister Lester B. Pearson to the House of Commons, subsequently known as the "Pearson Declaration" (1966), the first Official Languages Act (1969), the Parliamentary Resolution (1973) and successive policy statements by the Treasury Board (1977 and 1980) all represent official positions on the right of public servants to choose their language of work. More recently, the Official Languages Act, 1988, stated the following:

> **34. French and English are the languages of work in all federal institutions, and officers and employees of all federal institutions have the right to use either official language in accordance with this Part.**

The legislator added:

> **35. (1) Every federal institution has the duty to ensure that**
> **(a) within the National Capital Region and in any part or region of Canada, or in any place outside Canada, that is prescribed, work environments of the institution are conducive to the effective use of both official languages and accommodate the use of either official language by its officers and employees; and**
> **(b) in all parts or regions of Canada not prescribed for the purpose of paragraph (a), the treatment of both official languages in the work environments of the institution in parts or regions of Canada where one official language predominates is reasonably comparable to the treatment of both official languages in the work environments of the institution in parts or regions of Canada where the other official language predominates.**

Over the years, the Office has had an opportunity to collect a large body of data on the subject as a result of complaints investigations, special studies and various specific research projects. One such study, conducted in 1987, dealt with language of work issues relating to public servants in various federal departments in New Brunswick.

PURPOSE OF THE STUDY

The purpose of the study was two-fold: to determine the degree to which federal public servants were able to exercise their language of work rights; and to identify factors likely to influence their decision to use English or French in the workplace.

Factors that contributed to the selection of New Brunswick as the focus of this study were as follows: the province's officially bilingual status; its Anglophone and Francophone population mix (66% and 34%, respectively, at the time of the study); the vitality of its linguistic minority; and the major presence of federal agencies in the region.

METHODOLOGY

A five-part scientific survey questionnaire was developed for this study. The questionnaire covered the following elements:

Part 1 focused on the linguistic background, professional level and work environment of employees.

Part 2 examined the degree to which the two official languages were used in oral and written communications (supervisors, colleagues, subordinates, public). It also asked respondents for a self-evaluation of their English- and French-language skills and the results of their latest second-language knowledge examination.

Part 3 dealt with organizational obstacles to the use of a given language in the work environment.

Part 4 examined possible ways of increasing the use of an official language as a language of work.

Lastly, Part 5 asked for personal comments.

Before being officially used to collect data, the questionnaire was tested on a large sample and then validated by Statistics Canada.

SCOPE OF THE STUDY

The study covered:

- all departments with 50 or more employees in New Brunswick;

- all their English- or French-speaking employees in bilingual positions.

A total of 2,853 questionnaires were sent out and 2,316 replies received. This unusually high response rate (81%) was partly attributable to the co-operation of the deputy ministers of the departments in question.

Of the respondents, 1,495 were Francophones (65%) and 821 Anglophones (35%).

It was also possible to determine the professional status of the two language groups. For example, 25% of the Anglophone respondents occupied administrative support positions (clerk, secretary, etc.), compared to 48% of the Francophones, and 50% of the Anglophone respondents occupied managerial, administrative or professional positions, compared to 37% of the Francophones.

RESULTS

The results of the survey are presented under five headings: (1) language group (Anglophone or Francophone); (2) linguistic work environment; (3) language skills; (4) the role of supervisors in encouraging bilingualism; and (5) perceived obstacles and possible solutions.

1. Language Group

The first official language of respondents had a major impact on their responses to the survey. For instance, 14% of those who declared English as their first official language reported French as their mother tongue. Second, while only 1% of respondents whose first official language was English completed the French version of the questionnaire, no fewer than 47% of those whose first official language was French completed the form in English. These are clear indications of the drawing power of English even in a province that is officially bilingual and where more than one-third of the population is French-speaking.

In a related finding, the survey clearly shows that Francophone public servants are much more bilingual than Anglophones, even those in bilingual positions. In second official language examinations, 62.5% of Francophone respondents achieved an advanced level of fluency, compared to 29% of Anglophones. In self-assessments, 71% of Francophones rated their spoken English as fluent, compared to 17% of Anglophones with respect to their spoken French.

Another question is the extent to which improvement in the second official language is achieved at the expense of the first. While both groups reported that they had improved their second official language since joining the Public Service, only 10% of Anglophones said that their mother tongue had suffered, compared to nearly half of Francophones.

As regards actual language use at work, Francophones estimated that they used English about two-thirds of the time, especially in reading and writing, while Anglophones spent more than 90% of

their working time in their own language. In oral communications, English was predominant among both groups, and Francophones tended to switch to English when speaking with Anglophones. This happened even when the work environment had a high proportion of Francophones and bilingual Anglophones. In the presence of unilingual Anglophones, there was a sharp drop in the use of French. The virtual absence of unilingual Francophones (3.5%) means that English speakers are seldom inconvenienced by this particular phenomenon.

2. Linguistic work environment

Forty-nine per cent of the Anglophones who rated their ability to speak their second language said they could do so with difficulty or not at all. Only 3% of the Francophones gave this response. The relatively large presence of unilingual Anglophone colleagues, subordinates and supervisors therefore considerably restricts the use of French at work by Francophones, particularly since approximately one-third of the Anglophones with whom French-speaking public servants generally have to deal are unilingual.

The survey also shows that, as expected, the larger the number of bilingual Anglophones and Francophones in a given work environment, the more French is used as language of work. However, for any significant increase in the use of French to occur, the survey indicates that Francophones must be in a clear majority in the work unit. In such cases, Anglophones are much more likely to switch to French with Francophone colleagues than in other circumstances. Nevertheless, the readiness of Francophones to switch to English also remains high.

As for French, the main conclusion is that the extent to which it is used depends greatly on a work environment where, first, there

are many Francophones and, second, a large number of bilingual Anglophones.

3. Language skills

The main question is whether fluently bilingual public servants are more likely to use their second official language than their less fluent colleagues, and to what extent.

The answer is clear. The greater their mastery of their second official language, the more public servants of both groups tend to work in it. The survey shows, for example, that fluently bilingual Anglophones spend more time writing (12%) and speaking (31%) French than do their less fluent colleagues (8% and 12% respectively). The corresponding figures for Francophones who work in English are 71% and 55% for those who are fluent, and 66% and 51% for those who are less so.

Once again, a marked tendency is seen for Francophones to use their second language much more frequently than Anglophones. Even in work environments where the proportion of Francophones is higher than average, Anglophones report that they rarely use French, one reason undoubtedly being the presence of many bilingual Francophones who tend to speak English with their Anglophone colleagues.

It is clear, then, that while a better knowledge of French does contribute to a somewhat greater use of the language by Anglophones, for Francophones a better knowledge of English appears simply to reinforce an already existing tendency to use that language.

4. The key role of supervisors

The survey results confirm the findings of previous studies of the federal Public Service that showed that, by virtue of their position of authority, bilingual supervisors can play a key role in fostering the use of French in the workplace.

In addition, both Francophone and Anglophone respondents report using written French more often when their supervisor is a Francophone (33%). When the supervisor is a unilingual Anglophone, the figure falls to 11%.

Similarly, respondents report speaking French to their immediate colleagues more often when their supervisor is a Francophone (48%) than when he or she is a bilingual Anglophone (29%).

These figures confirm a pattern, namely that the use of French is better fostered when the supervisor is a bilingual Francophone. In direct contacts with the supervisor, both groups report speaking French much more often with a Francophone supervisor than with a bilingual Anglophone (70% compared to 15%). In this situation, Anglophone respondents speak French 20% of the time.

Thus, even though bilingual Anglophone supervisors have a contribution to make, it is bilingual Francophones who play the key role in promoting the use of French in their work environment. One could even go further and suggest that balanced Francophone participation is a necessary condition for the supervision of work units in which English and French are to have equal status.

5. Obstacles and solutions

An important feature of this survey was that it afforded public servants an opportunity to identify what they themselves perceived to be obstacles to the promotion of bilingualism and to propose solutions to help overcome these obstacles. In view of all the differences explored in this report, it might be expected that Anglophones and Francophones would differ in their reading of what the problems and solutions are. The replies from the two groups do indeed show divergences, but they also show a large measure of agreement.

In this part of the survey, the respondents were presented with a series of 13 possible organizational obstacles and nine possible personal obstacles to the use of an official language by public servants in the workplace. From among these they could choose any they considered relevant, based on their experience.

Organizational obstacles

The first finding is that Francophones, on average, listed twice as many obstacles as Anglophones (5.2 compared to 2.6) to the use of an official language.

The principal obstacle for Francophones was the fact that their first official language is not spoken at meetings, while for Anglophones this factor was close to the bottom. The principal obstacle for Anglophones was the inadequacy of second language training. This was also mentioned by a large number of Francophones, although it was low on the list of perceived problems.

Analysis of the remaining obstacles reveals a large measure of agreement. A major obstacle for both groups was the fact that

their work is submitted to unilingual persons. Both groups also regarded as significant obstacles 1) the perception that supervisors preferred to use their first official language, 2) that too many unilingual employees occupied bilingual positions and 3) that work instruments were not always available in both languages. In general, both groups seemed to recognize that insufficient knowledge of French on the part of Anglophone public servants is a serious impediment to its more widespread use.

It is encouraging to note the agreement of both groups in identifying obstacles. This suggests that members of both language communities are indeed sensitive to each other's language problems in their common work environment.

Personal obstacles

As in the case of organizational obstacles, those of a more personal nature were also listed twice as often, on average, by Francophones as by Anglophones (3 compared to 1.4 out of a list of nine possible obstacles offered in the survey).

Here again there were both notable differences and similarities between the two groups. Fully 72% of Francophone respondents implicitly pointed out one major obstacle to the progress of bilingualism by answering yes to the statement "I am used to working in my second official language", compared to only 19% of Anglophones. In addition, many more Francophones than Anglophones stated that they prefer to use the first official language of their supervisor, that they work in their second official language to ensure that their work will be properly recognized and that they do not have sufficient familiarity with terminology in their first official language.

There is substantial agreement, however, on at least two points. Both groups put at or near the top the perception that a knowledge of their second official language will help their career. Second, in many cases, employees do not encourage their colleagues of the other group to speak to them in their own first official language.

In conclusion, the ingrained habit of Francophones to use English, the importance they appear to attach to English for career advancement and the fact that they do not generally encourage their colleagues to use French are the key personal obstacles that account for the insufficient use of French in federal work environments in New Brunswick.

Solutions Proposed by Respondents

Francophone respondents tended to propose more solutions than Anglophones (7.9 and 5.5, respectively) from the list of 18 offered. However, the two groups agreed on remedies. In fact, six of the seven most frequently selected elements of a solution were chosen by both groups:

1. Meetings attended by members of both groups should be chaired by a bilingual person.

2. The chairperson should ensure that both official languages are used.

3. Work instruments (manuals, software, etc.) should always be available simultaneously in both official languages.

4. Training courses geared toward receptive skills in the second official language (reading, understanding) should be generally available.

5. Bilingual employees and supervisors should be evaluated in terms of the degree to which they actually use the two official languages.

6. The language of work rights of employees should be clearly explained to them.

Other proposed solutions receiving relatively significant support. They included the need for training in specialized terminology of the second official language (ranked second among Anglophones), and the training of managers and supervisors in management skills designed to actively promote the use of both official languages.

Among the less popular solutions with both groups were upgrading the language profiles of bilingual positions from the intermediate to the advanced level and creating special work units to enable public servants to work in their second official language.

CONCLUSION

Certain conclusions may be drawn form this survey of language of work in New Brunswick. The federal government may wish to take them into account in its efforts to encourage the use of French and English as languages of work in its institutions in this province.

1. Persons chairing meetings should be sensitive to the need to encourage and stimulate the use of both official languages at meetings attended by both language groups.

2. Professional training in both official languages for middle managers would favour equal access to senior positions.

3. Work instruments equally available in English and French would provide further encouragement for the use of both languages.

4. A receptive knowledge of the second official language by some employees could create a climate more conducive to the use of both official languages.

5. A program designed to explain clearly to public servants their language of work rights would encourage a greater use of both official languages.

6. The presence of fluently bilingual supervisors would encourage the use of both official languages in the work-place.

While the survey and the conclusions specifically relate to the federal departments and agencies in a single province, New Brunswick, we believe the results could be applied to other regions of the country (for example the National Capital Region) in which there is a concentration of English-speaking and French-speaking public servants.

LTNB-E

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Commissariat aux langues officielles
110, rue O'Connor
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE HORIZONTALE
LANGUE DE TRAVAIL DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE AU NOUVEAU-BRUNSWICK

SEPTEMBRE 1989

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE HORIZONTALE

LANGUE DE TRAVAIL DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

AU NOUVEAU-BRUNSWICK

SEPTEMBRE 1989

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Sommaire	
Historique	1
Buts de l'étude	2
Méthodologie	3
Ampleur de l'étude	4
Résultats	5
1. Appartenance à un groupe linguistique	5
2. Milieu de travail linguistique	6
3. Compétences linguistiques	7
4. Rôle pivot des superviseurs	8
5. Obstacles et solutions	9
Conclusion	13

LANGUE DE TRAVAIL
DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE
AU NOUVEAU-BRUNSWICK

SOMMAIRE

En 1987, le Commissariat a procédé à un sondage sur la langue de travail des fonctionnaires au Nouveau-Brunswick afin de déterminer d'une part dans quelle mesure ces derniers pouvaient travailler dans la langue officielle de leur choix et d'autre part les facteurs susceptibles d'influencer leur décision d'utiliser le français ou l'anglais au travail.

Un questionnaire en cinq parties a été envoyé au 2 853 titulaires de postes bilingues. Sur les 81 p. cent qui ont répondu, 1 495 étaient francophones et 821, anglophones.

Résultats

Par groupe linguistique

Quarante-sept pour cent des francophones ont répondu en anglais et 1 p. cent des anglophones en français. Quatorze pour cent des répondants de langue maternelle française ont indiqué avoir adopté l'anglais comme leur première langue officielle et 1 p. cent ont indiqué un changement semblable de l'anglais au français.

Les deux groupes ont indiqué avoir fait des progrès dans la maîtrise de leur langue seconde. Près de cinquante pour cent des répondants francophones ont indiqué avoir fait des progrès au détriment de leur langue première, comparativement à 10 p. cent des anglophones. Les deux groupes ont également convenu que dans un environnement linguistique mixte, l'anglais prédominait, même lorsque le pourcentage de francophones était élevé.

Milieu de travail linguistique

Quarante-neuf pour cent des anglophones ont indiqué avoir de la difficulté à s'exprimer en français ou ne pas pouvoir parler français (comparativement à 3 p. cent des francophones en ce qui concerne l'anglais). Environ un tiers des anglophones avec lesquels les francophones doivent traiter en dehors du milieu de travail immédiat sont unilingues.

Compétences linguistiques

Les résultats des examens d'évaluation des connaissances linguistiques indiquent que 62,5 p. cent des francophones possèdent une connaissance avancée de leur langue seconde, comparativement à 29 p. cent des anglophones. D'après leur auto-évaluation, 71 p. cent des francophones ont indiqué pouvoir parler couramment leur langue seconde, comparativement à 17 p. cent des anglophones.

Rôle des superviseurs

Soixante dix pour cent des répondants ont indiqué s'adresser à leurs superviseurs francophones en français et seulement 15 p. cent utilisent le français si le superviseur est un anglophone bilingue.

Obstacles

Les francophones ont énuméré deux fois plus d'obstacles d'ordre organisationnel que les anglophones. L'utilisation de leur langue première aux réunions est l'obstacle le plus important mentionné par les francophones et presque le moins important par les anglophones; une formation linguistique insuffisante est l'obstacle le plus important indiqué par les anglophones mais se voit accorder moins d'importance par les francophones; l'unilinguisme des superviseurs est le deuxième obstacle en

importance cité par les membres des deux groupes. Parmi les autres obstacles mentionnés pas les deux groupes, citons la langue première des superviseurs, les titulaires unilingues de postes bilingues, les instruments de travail disponibles dans une seule langue et la connaissance insuffisante du français chez les anglophones.

Les francophones ont également énuméré deux fois plus d'obstacles d'ordre personnel que les anglophones. Les francophones, plus que les anglophones, sont habitués à travailler dans leur langue seconde et ont tendance à utiliser la langue de leur superviseur lorsqu'il s'agit de leur langue seconde.

Solutions

Voici certaines solutions proposées par les deux groupes : les réunions auxquelles assistent les deux groupes devraient être présidées par une personne bilingue qui s'assurera qu'on puisse y utiliser le français autant que l'anglais; les instruments de travail (manuels, logiciel, etc.) devraient toujours être disponibles simultanément dans les deux langues; les cours de connaissances réceptives de la langue seconde (lire, comprendre) devraient être généralement disponibles; les employés et les superviseurs devraient être évalués en fonction de leur utilisation réelle des deux langues; et il faudrait expliquer clairement aux employés leurs droits en matière de langue de travail.

Les répondants ont par ailleurs fait d'autres propositions, en fonction de leur expérience personnelle, pratique ou professionnelle, notamment qu'un plus grand nombre de gestionnaires intermédiaires francophones reçoivent une formation qui leur facilitera l'accès à des postes d'autorité; et que la politique en matière de langue de travail renferme des modalités concernant

les responsabilités des superviseurs et prévoit la formation des superviseurs qui peuvent en avoir besoin pour s'acquitter de leurs fonctions de gestion.

LANGUE DE TRAVAIL
DANS L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE
AU NOUVEAU-BRUNSWICK

L'HISTORIQUE

Un volet important de la politique des langues officielles du Canada est la reconnaissance du droit des fonctionnaires de choisir, dans certaines régions du pays et sous certaines conditions, leur langue de travail.

Au cours des quelque 30 dernières années, ce droit a été reconnu de diverses façons. Rappelons entre autres la Commission Royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme (1960-1965), le discours du premier ministre Lester B. Pearson à la Chambre des communes (1966), connu depuis lors comme la "Déclaration Pearson", la première Loi sur les langues officielles (1969), la Résolution parlementaire (1973), les énoncés successifs de politiques du Conseil du Trésor (1977 et 1980): autant donc de prises de positions officielles en faveur du libre choix des fonctionnaires à l'égard de leur langue officielle. Tout récemment enfin, la Loi sur les langues officielles de 1988 stipulait ce qui suit :

> **34. Le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions fédérales. Leurs agents ont donc le droit d'utiliser, conformément à la présente partie, l'une ou l'autre.**

Le législateur ajoutait:

> 35. (1) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que :
> a) dans la région de la Capitale nationale et dans les régions ou secteurs du Canada ou lieux à l'étranger désignés, leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre;
> b) ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail soit comparable entre les régions ou secteurs où l'une ou l'autre prédomine.

Au cours des années, le Commissariat a eu l'occasion de recueillir de nombreuses données sur ce thème, à la suite tant des plaintes instruites que des enquêtes ou études spéciales menées, de même que des diverses recherches ponctuelles sur la question. Une telle étude eut lieu en 1987 au Nouveau-Brunswick regroupant les employés du gouvernement fédéral oeuvrant dans divers ministères au sein de cette province.

LES BUTS DE L'ÉTUDE

Les buts de l'étude étaient d'évaluer dans quelle mesure les employés du gouvernement fédéral pouvaient exercer leurs droits linguistiques en matières de langue de travail et d'identifier les facteurs susceptibles d'influer sur les choix de fonctionnaires d'utiliser une langue ou l'autre dans leur milieu de travail.

Le statut bilingue officiel du Nouveau-Brunswick, la répartition démographique entre ses citoyens d'expression anglaise et française (respectivement 66% et 34% au moment de l'enquête), la

spécificité de la minorité linguistique, la présence importante des organismes fédéraux dans la région, tous ces différents facteurs contribuèrent au choix de cette province pour l'étude.

MÉTHODOLOGIE

Un questionnaire scientifique de sondage fut développé pour cette étude se composant de cinq grands volets. Ces volets sont décrits ci-dessous :

Le volet 1 se concentre sur les antécédents linguistiques, le niveau professionnel et le milieu de travail des employés.

Le volet 2 examine le taux d'utilisation des deux langues officielles dans les communications orales et écrites (superviseurs, collègues, subordonnés, public). Il y a aussi une auto-évaluation des habiletés dans les deux langues officielles. Enfin on demande le résultat obtenu au dernier test d'évaluation de la langue seconde.

Le volet 3 traite des obstacles organisationnels à l'utilisation d'une langue donnée, en milieu de travail.

Le volet 4 examine des solutions possibles pour augmenter l'utilisation d'une langue officielle en tant que langue de travail.

Enfin, le volet 5 demande des commentaires personnels de la part des employés.

Avant d'être officiellement utilisé pour recueillir des données, ce questionnaire fut expérimenté sur une grande échelle puis validé par Statistique Canada.

AMPLEUR DE L'ÉTUDE

L'étude engloba :

- tous les ministères de 50 employés ou plus à l'intérieur des limites du Nouveau-Brunswick;
- tous leurs employés d'expression française ou anglaise titulaires de postes bilingues.

Au total, 2 853 questionnaires furent envoyés auxquels 2 316 personnes répondirent, soit un taux de réponse de 81%. Ce taux inhabituellement élevé est en partie attribuable à la collaboration des sous-ministres des ministères en cause.

Parmi les répondants, 1 495 étaient francophones (65 %) alors que 821 étaient anglophones (35 %).

Il fut possible aussi de situer les deux groupes linguistiques au plan professionnel. Par exemple, 25 % des répondants anglophones occupaient des postes de "soutien administratif" (commis, secrétaire, etc.) contre 48 % chez les francophones. Par ailleurs, 50 % des anglophones occupaient des postes de gestionnaire, d'administrateur ou de professionnel comparativement à 37 % des francophones.

RÉSULTATS

Les résultats du sondage se regroupent en cinq rubriques : 1. Appartenance à un groupe linguistique (anglophone ou francophone). 2. Milieu de travail linguistique. 3. Compétences linguistiques individuelles. 4. Rôle des superviseurs dans la promotion du bilinguisme. 5. Obstacles perçus et solutions possibles.

1. Appartenance à un groupe linguistique

La première langue officielle des répondants a eu un impact majeur sur leurs réponses. En voici deux exemples : 14 % de ceux qui ont déclaré que l'anglais était leur première langue officielle ont reconnu avoir le français comme langue maternelle; et, alors que seulement 1 % des répondants qui avaient l'anglais comme première langue officielle ont rempli la version française du questionnaire, pas moins de 47 % des répondants qui ont avoué avoir le français comme première langue officielle ont rempli le formulaire en anglais. Ces chiffres sont très révélateurs de la force d'attraction de l'anglais, même dans une province officiellement bilingue dont plus du tiers de la population est francophone.

Dans une constatation connexe, le sondage démontre clairement que les fonctionnaires francophones sont beaucoup plus bilingues que les anglophones, même ceux qui occupent des postes bilingues. Dans les tests de deuxième langue officielle, 62,5 % des répondants francophones ont atteint un niveau de compétence avancé, comparativement à 29 % des anglophones. En évaluant leur compétence linguistique, 71 p. 100 des francophones ont affirmé parler l'anglais couramment, comparativement à 17 % des anglophones qui ont dit parler le français couramment.

Il se pose une autre question à ce sujet : dans quelle mesure un progrès dans la deuxième langue officielle se fait-il au détriment de la première langue officielle? Alors que les deux groupes de répondants ont déclaré avoir amélioré leur deuxième langue officielle depuis leur arrivée dans la Fonction publique, 10 % seulement des anglophones affirment que leur langue maternelle en a souffert, comparativement à près de la moitié des francophones.

En ce qui concerne l'utilisation réelle de la langue au travail, les francophones estiment utiliser l'anglais, et spécialement l'anglais écrit, environ les deux tiers du temps, alors que les anglophones passent plus de 90 % de leur temps de travail dans leur propre langue. L'anglais domine les communications verbales dans les deux groupes et les francophones ont tendance à passer à l'anglais lorsqu'ils s'adressent à des anglophones, ce qui se produit même lorsque le milieu de travail compte une proportion élevée de francophones et d'anglophones bilingues. En présence d'anglophones unilingues, l'usage du français diminue considérablement. L'absence quasi totale de francophones unilingues (3,5 %) signifie que les anglophones sont rarement incommodés par ce phénomène particulier.

2. Milieu de travail linguistique

Quarante-neuf pour cent des répondants anglophones qui ont évalué leur capacité à parler leur langue seconde estiment pouvoir le faire que difficilement ou pas du tout; chez les francophones, cette proportion tombe à quelque 3 %. Cette présence relativement massive de collègues, de subordonnés et de superviseurs anglophones unilingues limite donc considérablement l'utilisation

du français au travail par les francophones. D'autant plus qu'environ le tiers des anglophones avec qui les fonctionnaires d'expression française ont généralement à traiter sont unilingues.

Le sondage démontre par ailleurs que de façon prévisible, plus grand est le nombre d'anglophones bilingues et de francophones, dans un milieu donné, plus grande est l'utilisation du français comme langue de travail.

Cependant, pour que l'utilisation du français augmente considérablement, le sondage révèle que les francophones doivent être clairement majoritaires dans une unité de travail. Il y a alors beaucoup plus de chances que les anglophones s'adressent en français à leurs collègues francophones que dans d'autres circonstances. Néanmoins, les francophones demeurent facilement prêts à passer à l'anglais.

Quant au français, la principale conclusion à dégager est que son degré d'utilisation dépend énormément de l'existence d'un milieu de travail où, en premier lieu, les francophones sont très nombreux et où ensuite les anglophones bilingues se retrouvent également en grand nombre.

3. Compétences linguistiques

La question principale qui se pose est la suivante : les fonctionnaires couramment bilingues sont-ils plus susceptibles d'utiliser leur deuxième langue officielle que leurs collègues moins bilingues, et dans quelle mesure ?

La réponse est claire et loin d'être étonnante. Plus grande est la maîtrise de leur deuxième langue officielle, plus grande est la tendance des fonctionnaires des deux groupes de travailler dans celle-ci. Le sondage révèle par exemple que les anglophones parfaitement bilingues passent plus de temps à écrire (12 %) et à parler (31 %) le français que leurs collègues moins bilingues (8 % et 12 % respectivement). Les chiffres correspondants pour les francophones qui travaillent en anglais sont de 71 % et 55 % dans le cas des fonctionnaires couramment bilingues et de 66 % et 51 % dans celui des moins bilingues.

Là encore, on constate chez les francophones une tendance marquée à utiliser leur deuxième langue beaucoup plus souvent que les anglophones. Même dans les milieux de travail où la proportion de francophones est supérieure à la moyenne, les anglophones déclarent recourir peu souvent au français, sans doute notamment à cause de la présence de nombreux francophones bilingues qui ont tendance à s'adresser à eux en anglais.

Il est alors clair que chez les anglophones, une meilleure connaissance du français contribue à l'utilisation un peu plus répandue de la langue. Chez les francophones, par ailleurs, une meilleure connaissance de l'anglais semble simplement accentuer une tendance qui existe déjà et favorise le recours à l'anglais.

4. Rôle pivot des superviseurs

Les résultats du sondage confirment un fait déjà révélé par des études antérieures sur la Fonction publique fédérale : à cause de leur poste d'autorité, les superviseurs bilingues peuvent jouer un rôle clé dans la promotion de l'utilisation du français en milieu de travail.

De plus, répondants francophones et anglophones déclarent recourir au français écrit plus souvent lorsque leur superviseur est francophone (33 %); lorsque le superviseur est anglophone unilingue, ce chiffre tombe à 11 %.

De même, les répondants affirment s'adresser en français à leurs collègues immédiats plus souvent lorsque leur superviseur est francophone (48 %) que lorsqu'il est anglophone bilingue (29 %).

Ces chiffres confirment une tendance, soit que la présence de superviseurs francophones bilingues favorise davantage l'utilisation du français. Quant aux contacts directs avec le superviseur, les répondants des deux groupes affirment s'adresser en français beaucoup plus souvent à un superviseur francophone qu'à un anglophone bilingue (70 % contre 15 %). Dans cette situation, les anglophones s'expriment alors en français 20 % du temps.

En somme, même si les superviseurs anglophones bilingues ont un rôle à jouer, ce sont les francophones bilingues qui sont le pivot de la promotion du recours au français dans leur milieu de travail. On pourrait même aller plus loin et suggérer que la participation francophone équilibrée est une condition sine qua non à une surveillance d'unités de travail où le français et l'anglais peuvent jouir du statut qu'il leur revient.

5. Obstacles et solutions

Une caractéristique importante de ce sondage, c'est qu'il a donné aux fonctionnaires l'occasion de décrire ce qu'ils considèrent comme des obstacles à l'avancement du bilinguisme et de proposer des solutions pour aider à éliminer les obstacles en question. Compte tenu de toutes les différences examinées dans le présent rapport, on pourrait s'attendre à ce que les anglophones et les francophones ne s'entendent pas sur la nature des problèmes et

des solutions. Les réponses des deux groupes comportent bien sûr des divergences, mais elles révèlent aussi un degré élevé d'accord.

Dans ce volet du sondage, une série de treize obstacles organisationnels et de neuf obstacles personnels qui pouvaient nuire à l'utilisation d'une langue officielle par les fonctionnaires au travail fut présentée aux répondants. Les répondants pouvaient choisir n'importe quel obstacle jugé pertinent d'après leur expérience.

Obstacles organisationnels

La première constatation que l'on tire de ces résultats, c'est que les francophones énumèrent en moyenne deux fois plus d'obstacles que les anglophones (5,2 contre 2,6) à l'utilisation d'une langue officielle.

Le premier obstacle retenu par les francophones est le fait que l'on ne parle pas leur première langue officielle au cours des réunions, alors que ce même facteur vient presque en dernier lieu pour les anglophones. Chez les anglophones, l'obstacle principal est l'insuffisance de la formation en langue seconde; ce problème a aussi été mentionné par un nombre élevé de francophones, bien que loin dans la liste des problèmes perçus.

L'analyse des obstacles restants révèle un consensus important. Pour les deux groupes, un obstacle majeur est que leur travail s'adresse à des unilingues. Les deux groupes considèrent aussi comme des obstacles importants 1) la perception que les superviseurs préfèrent leur première langue officielle comme langue de travail, 2) que trop d'unilingues occupent des postes bilingues et 3) que les instruments de travail ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues. Les deux groupes semblent en

général reconnaître que la connaissance insuffisante du français chez les fonctionnaires anglophones constitue un obstacle majeur à une utilisation plus répandue du français.

Il est encourageant de constater l'accord des deux groupes sur l'identification des obstacles, ce qui laisse entendre que les membres des deux collectivités sont en fait conscients de leurs problèmes linguistiques respectifs dans leur milieu de travail commun.

Obstacles personnels

À l'instar des précédents, les obstacles de nature plus personnelle apparaissent aussi, en moyenne, deux fois plus souvent dans les réponses des francophones que dans celles des anglophones, soit 3 obstacles contre 1,4 dans une liste de 9 obstacles possibles proposés par le sondage.

Ici aussi, on constate des divergences et des convergences notoires entre les deux groupes. Pas moins de 72 % des francophones ont signalé implicitement un obstacle majeur au progrès du bilinguisme en répondant oui à l'énoncé "Je suis habitué à travailler dans ma deuxième langue officielle", comparativement à 19 % seulement des anglophones. Beaucoup plus de francophones que d'anglophones affirment en outre qu'ils préfèrent utiliser la première langue officielle de leur superviseur, qu'ils travaillent dans leur deuxième langue officielle pour s'assurer que leur travail sera reconnu à sa juste valeur et qu'ils connaissent insuffisamment la terminologie de leur première langue officielle.

Il y a cependant entente importante sur au moins deux points. D'une part les deux groupes accordent une importance majeure sinon primordiale à la perception selon laquelle la connaissance de leur deuxième langue officielle aidera leur carrière. D'autre

part, dans de nombreux cas, les employés n'encouragent pas leurs collègues de l'autre groupe linguistique à s'adresser à eux dans leur première langue officielle.

Pour conclure, le conditionnement reçu et l'habitude enracinée des francophones de recourir à l'anglais, l'importance qu'ils semblent accorder à l'anglais pour leur avancement de carrière ainsi que le fait qu'ils n'encouragent généralement pas leurs collègues à utiliser le français constituent des obstacles personnels clés qui expliquent l'utilisation insuffisante du français dans le milieu de travail fédéral au Nouveau-Brunswick.

Solutions proposées par les répondants :

Les répondants francophones ont tendance à proposer plus de solutions que les anglophones (7,9 et 5,5 respectivement) à partir de la liste des 18 solutions offertes. Cependant, les deux groupes s'entendent sur les remèdes à la situation. En fait, six des sept éléments de solution le plus souvent choisis l'ont été par les deux groupes:

1. Les réunions auxquelles assistent des membres des deux groupes devraient être présidées par un bilingue.

2. La personne qui préside une réunion devrait s'assurer que les deux langues officielles soient utilisées.

3. Les instruments de travail (manuels, logiciels, etc.) devraient toujours être disponibles simultanément dans les deux langues officielles.

4. Des cours de connaissances réceptives dans la deuxième langue officielle (lire, comprendre) devraient être généralement disponibles.

5. Les employés et superviseurs bilingues devraient être évalués en regard du degré d'utilisation des deux langues officielles.

6. Les droits des employés en matière de langue de travail devraient leur être clairement expliqués.

D'autres solutions proposées qui reçoivent un appui relativement important comprennent la nécessité d'une formation dans la terminologie spécialisée de la deuxième langue officielle (deuxième rang chez les anglophones) et la prestation aux gestionnaires et aux superviseurs d'une formation qui leur donnerait des techniques de gestion conçues pour promouvoir activement l'utilisation des deux langues officielles.

Les solutions les moins populaires chez les deux groupes comprennent notamment le rehaussement du profil linguistique des postes bilingues du niveau moyen au niveau avancé et la création d'unités de travail spéciales qui permettraient aux fonctionnaires de travailler dans leur deuxième langue officielle.

CONCLUSION

Certaines conclusions se dégagent du sondage sur la langue de travail au Nouveau Brunswick. Le gouvernement fédéral pourrait les considérer en vue de favoriser l'utilisation du français et de l'anglais comme langue de travail au sein de ses institutions dans cette province :

1. Les présidents de réunions devraient être habilités à favoriser et stimuler l'utilisation des deux langues officielles dans des réunions regroupant des employés des deux groupes linguistiques.

2. La formation professionnelle dans les deux langues officielles destinée aux catres intermédiaires favoriserait l'accès égal aux postes supérieurs.

3. Les instruments de travail disponibles simultanément en français et en anglais encourageraient davantage l'utilisation des deux langues officielles.

4. Des connaissances réceptives de la deuxième langue officielle chez certains employés pourrait créer un climat plus approprié à l'utilisation des deux langues officielles.

5. Un programme destiné à expliquer clairement aux fonctionnaires leurs droits en matière de langue de travail favoriserait l'utilisation plus poussée des deux langues officielles.

6. La présence de superviseurs parfaitement bilingues aiderait l'utilisation des deux langues officielles dans le milieu de travail.

Même si le sondage et les conclusions portent précisément sur la conjoncture de l'administration fédérale dans une seule province, soit le Nouveau-Brunswick, nous osons suggérer que les résultats pourraient, mutatis mutandis, être appliqués à d'autres régions du pays (e.g. Région de la Capitale nationale) où il existe une concentration de fonctionnaires anglophones et francophones.

LTNB-F